

L'objectif de ce guide est de vous présenter les conditions favorables pour réussir votre première consultation à distance avec un professionnel de la santé.

Ce guide vous permettra notamment :

- 1 D'identifier les étapes pour réaliser la rencontre virtuelle;
- 2 De vérifier les prérequis technologiques et d'anticiper les problèmes de son et d'image;
- 3 De connaître certaines des implications comme le consentement et la communication avec le professionnel.

Si vous avez des questions spécifiques concernant la rencontre virtuelle, veuillez contacter votre professionnel de santé ou votre clinique.

## Contexte

### Fonctionnement d'une rencontre virtuelle

La rencontre virtuelle, aussi appelée téléconsultation, est une pratique de la télésanté qui permet de consulter un professionnel de la santé en temps réel et à distance. Elle s'effectue chez soi par l'entremise d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.

### Avantages et enjeux

Elle permet d'éviter les inconvénients liés aux déplacements, favorise l'accès aux services de santé et assure une communication confidentielle et sécuritaire.

### Application Teams

Dans le réseau de la santé, différentes applications de rencontre virtuelle sont utilisées, mais l'outil Microsoft Teams est préconisé par le ministère de la Santé et de Services sociaux.

## Sommaire

01

### CONDITIONS PRÉALABLES

Prérequis technologique  
Avec un ordinateur  
Avec un appareil mobile  
Accord pour la rencontre virtuelle

---

02

### PRÉPARATION À LA RENCONTRE

Réception d'un courriel d'invitation  
Test avant la rencontre  
Soutien technique

---

03

### AVANT DE DÉBUTER LA RENCONTRE

Carte d'assurance-maladie et téléphone  
Environnement  
Connexion

---

04

### PENDANT LA RENCONTRE

Arrivée dans la rencontre  
Validation de l'identité de chacun  
Exprimez vos remarques et questionnements  
En cas d'interruption  
Partage de documents  
Conclusion de la rencontre  
Sondage de satisfaction

---

### ANNEXE

Liste de tâches

## ÉTAPE 1 - Les conditions préalables

### Prérequis technologique

Afin de participer à une rencontre virtuelle, vous devez :

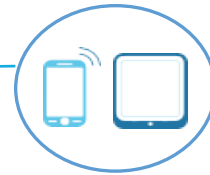
- Avoir une adresse courriel;
- Avoir une connexion internet à domicile;
- Être à l'aise d'utiliser la technologie (avec l'aide d'un proche au besoin);
- Disposer d'un ordinateur avec caméra, micro et haut parleurs ou d'un appareil mobile tel qu'une tablette ou un téléphone intelligent.



Avec un ordinateur, il est recommandé d'utiliser un casque d'écoute avec un micro intégré pour une meilleure qualité sonore.

Pour plus de fonctionnalités dans l'application Microsoft Teams, il est recommandé de la télécharger.

L'application est offerte gratuitement en ligne en [cliquant ici](#).



Avec un appareil mobile, l'usage du casque d'écoute est facultatif puisque le micro et le haut-parleur sont intégrés à l'appareil.

Il est nécessaire de télécharger l'application Microsoft Teams, disponible gratuitement dans l'App Store ou Google Play.

### Accord pour la rencontre virtuelle

En tant qu'utilisateur, votre accord est requis pour la tenue d'une rencontre virtuelle.

À tout moment durant votre suivi, vous pouvez opter pour des rencontres téléphoniques ou en personne si vous le préférez.



#### Consentement

Selon la loi\*, un usager a le droit d'accepter ou de refuser une intervention professionnelle. N'hésitez pas à poser des questions. Sachez que la participation à une rencontre virtuelle implique un échange d'informations personnelles en temps direct avec le professionnel, mais qu'aucune donnée audio-visuelle n'est stockée suite à la rencontre.

*\*LSSSS, Chap. S 4.2, art.9, en ligne*

#### Enregistrement

Dans des cas exceptionnels, le professionnel pourrait souhaiter enregistrer la rencontre pour des fins d'enseignement ou d'évaluation. Vous en serez avisé et vous pourrez accepter ou refuser.

## ÉTAPE 2 - Se préparer à la rencontre

### Réception d'un courriel d'invitation

Vous recevrez un courriel de confirmation de rendez-vous virtuel de la part du professionnel ou de la clinique. Celui-ci devrait inclure :

- la date et l'heure du rendez-vous, ainsi que le nom de l'intervenant;
- le lien pour se connecter à la rencontre virtuelle Teams le moment venu.

Il est possible que le courriel transmis par votre clinique soit protégé par procédé de chiffrement pour en assurer une transmission sécuritaire. Si tel est le cas, vous devrez déchiffrer le courriel afin de pouvoir le lire. Une procédure est disponible pour effectuer cette étape. Cliquez [ici](#).

### Test avant la rencontre

Si vous en ressentez le besoin, il est possible de tester Teams avant le moment de la rencontre pour vous assurer que la connexion fonctionne. Il est également possible de vérifier le fonctionnement des paramètres tels que le son, la vidéo et la connexion Internet avant de participer à une rencontre virtuelle. [Cliquez ici](#) pour accéder à une page permettant d'effectuer ces tests.



Pour effectuer une rencontre test, faites-en la demande à votre clinique ou professionnel. On vous indiquera si une personne de l'établissement est en mesure d'effectuer ce test.



### Soutien technique

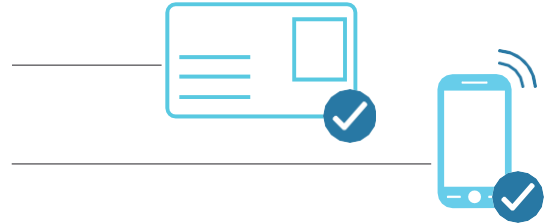
En cas de difficulté, n'hésitez pas à contacter votre professionnel ou la clinique avant la rencontre. Certains établissements ont un service de soutien technique spécifique pour les usagers. Il existe également un centre de soutien provincial pour les activités de télésanté. [Cliquez ici](#) pour accéder à la page d'information et de coordonnées.

## ÉTAPE 3 - Avant de débuter la rencontre

### Carte d'assurance-maladie et téléphone

Ayez en main votre carte d'assurance-maladie (pour vous identifier)

Ayez votre téléphone à proximité (pour que votre professionnel puisse vous joindre en cas de problème)



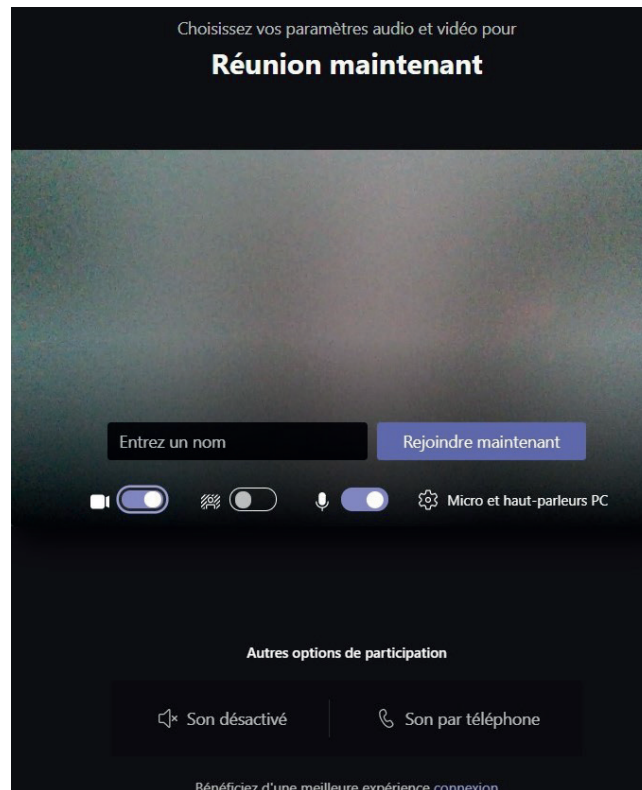
### Environnement

Installez-vous dans un espace calme et sans bruit ambiant. Privilégiez un éclairage artificiel à la lumière du jour (fermez les rideaux au besoin). Assurez-vous que vous êtes installé à proximité de votre routeur Wi-Fi et que personne d'autre de votre foyer n'utilise la connexion Internet pendant la rencontre.



### Connexion

Une quinzaine de minutes avant l'heure convenue, connectez-vous à la rencontre en cliquant sur le lien Teams fourni dans le courriel d'invitation. La fenêtre «Choisissez vos paramètres audio et vidéo» est la première qui vous sera présentée. Celle-ci vous permet de vérifier que le son et l'image fonctionnent avant de débuter la rencontre.



Saisissez votre nom complet et cliquez sur le bouton «Rejoindre maintenant» lorsque vous êtes prêt à débuter la rencontre.

## ÉTAPE 4 - Pendant la rencontre

### Arrivée dans la rencontre : la salle d'attente virtuelle

À moins d'exception, vous arrivez dans une salle d'attente virtuelle. Lorsque votre professionnel sera prêt, il vous admettra dans la rencontre. Sachez que le délai d'attente peut se prolonger, comme c'est parfois le cas en salle d'attente de clinique sur place.



Si vous n'êtes pas admis dans un délai de 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté de Teams. Si cela se produit, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni dans l'invitation.

### Validation de l'identité de chacun

Au tout début de la rencontre, il est d'usage que le professionnel et l'utilisateur s'identifient correctement.

### Exprimez vos remarques et questionnements

N'hésitez jamais à faire répéter ou clarifier des informations pendant la rencontre; en mode virtuel. Il arrive par exemple que le son coupe momentanément.



### En cas d'interruption

Il arrive que la connexion s'interrompe pendant une rencontre. Si cela se produit, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni dans l'invitation. En cas d'impossibilité de rétablir la connexion, votre professionnel pourrait tenter de vous joindre par téléphone.

## ÉTAPE 4 - Pendant la rencontre (suite)

### Partage de documents

Il est parfois nécessaire que des documents soient transmis entre le professionnel et vous. Par exemple, une prescription, une photo, un formulaire, etc. Si tel est le cas, votre professionnel vous donnera des instructions sur la manière de procéder. Pour des raisons de sécurité de l'information, l'utilisation de la messagerie de Teams est souvent privilégiée.

### Conclusion de la rencontre

À la fin de la rencontre, votre professionnel vous fera part de ses conclusions et conviendra avec vous des prochaines étapes. Rappelez-vous que vous avez la possibilité de poursuivre votre suivi de manière virtuelle ou de choisir la rencontre téléphonique ou la visite en personne.

### Sondage de satisfaction

Après la rencontre, il se peut qu'un court sondage d'appréciation vous soit envoyé.

## Les principales fonctionnalités de Teams

### Détail des paramètres



conversation

paramètres

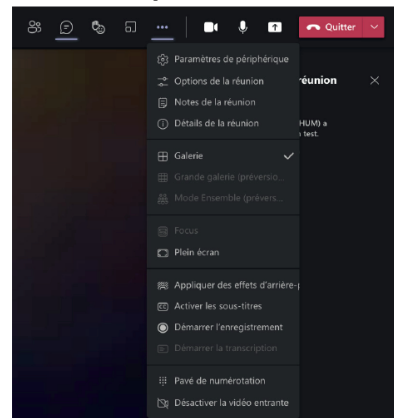
caméra  
activée

micro  
activé

caméra  
inactive

micro  
inactif

### Menu des paramètres



## ANNEXE - LISTE DE TÂCHES

> avant la rencontre <  
< pendant la rencontre >

- Télécharger l'application Microsoft Teams (obligatoire avec un appareil mobile)
- Vérifier dans le courriel de confirmation de rendez-vous : la date, l'heure, le nom de l'intervenant et le lien pour la rencontre.
- Confirmer son accord pour la tenue d'une rencontre virtuelle.
- Tester la connexion, le son et l'image avant la rencontre (si nécessaire).
- Avoir sa carte d'assurance-maladie à portée de main.
- Avoir son téléphone proche de soi en cas de déconnexion.
- Choisir un espace calme et sans bruit ambiant.
- Joindre la rencontre Teams en cliquant sur le lien dans le courriel de confirmation du rendez-vous (une quinzaine de minutes avant).
- Attendre dans la salle d'attente virtuelle
- Repérer les boutons de l'interface Teams pour allumer/éteindre sa caméra et son micro.
- S'identifier à l'aide de sa carte d'assurance-maladie en début de rencontre avec le professionnel.
- Exprimez ses remarques et questionnements pour bien clarifier la communication.



Consultez le site Web du  
**Réseau québécois de la télésanté**  
pour l'ensemble des documents et des outils.